

КРОСКУЛЬТУРНІ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

У статті аналізується роль кроскультурних комунікацій у професійній діяльності менеджерів міжнародного туризму, показані принципи кроскультурної взаємодії, запропоновані шляхи вирішення цієї проблеми на рівні навчального закладу.

М.Н. Чикалова. Кроскультурные коммуникации в профессиональной деятельности менеджеров международного туризма

В статье анализируется роль кроскультурных коммуникаций в профессиональной деятельности менеджеров международного туризма, показаны принципы кроскультурного взаимодействия, предложены пути решения данной проблемы на уровне учебного заведения.

Maryna Chykalova. Cross-cultural Communication in professional activity of the international tourism managers

The article deals with the analysys of the role of cross-cultural communications in professional activity of international tourism managers. The principles of cross-cultural interaction are shown. The ways of the given problem decision at educational establishment level are offered.

З кожним роком туризм набирає все більшого значення, стає могутньою розгалуженою індустрією, яка знайомить людей зі світом культури та історії, допомагає встановлювати, поглиблювати та поширювати наукові, ділові та освітні контакти у різних сферах людської діяльності, що неминуче приводить до необхідності звернення до проблем кроскультурної комунікації. Адже знання кроскультурних комунікацій є однією із складових професійної компетентності, значущим фактором ефективної діяльності організації.

Поняття «**кроскультурні комунікації**» прийшло до нас у 19 столітті (cross-cultural communication – англ.). Проте минуло досить багато часу, перш, ніж на

Заході з'явилися наукові публікації з питання кроскультурної взаємодії. Це сталося у 1950-60 рр. Науковці, які починали та продовжують займатися практичним впровадженням основ кроскультурних комунікацій у велике розмаїття напрямів - наукове співробітництво, академічні дослідження, бізнес, менеджмент, освіту, охорону здоров'я, культуру, політику, дипломатію, розвиток та ін. – зрозуміли важливість кроскультурного спілкування у повсякденному житті. З 90-х років цей напрямок почав відігравати помітну роль і в науковій, і в практичній сфері, завдяки внеску Тер-Мінасової С.Г., Мясоєдова С.П., Симонової Л.М., Стровського Л.Є., Г. Хофстеде, Б. Болінже, Е. та М. Холл, Р. Льюїс, М. Хаммер та ін.

У відповідності до напряму даної роботи, **проблема** ефективності кроскультурних комунікацій викликає інтерес в тому обсязі, в якому вона межує з проблемою виховання професійних якостей менеджера взагалі та напряму міжнародного туризму зокрема.

В наш час поняття «кроскультурні комунікації» стає дедалі популярнішим, є складовою частиною багатьох наукових досліджень та наукових конференцій різних рівнів.

Успіх будь-якої компанії в її просуненні на зовнішній ринок забезпечується, в тому числі, і професійною підготовкою в сфері вивчення простору міжнародного співробітництва та розвитку навиків результативного кроскультурного менеджменту.

Саме тому, підготовка сучасного фахівця – менеджера туристичної сфери – неможлива без введення у навчальний план обов'язкової **окремої** навчальної дисципліни «Основи кроскультурних комунікацій».

В Україні проблема підготовки майбутніх фахівців сфери туризму притягує увагу і науковців-словесників, і педагогів, і філософів, і економістів, і інших фахівців завдяки розмаїттю напрямів, якими займається індустрія гостинності.

Враховуючи загальні трансформаційні процеси в освіті, вважаємо, що вивчення даного питання відкриває можливості для підвищення компетентності

працівників туристичної галузі в Україні, що є **актуальним** на сьогоднішній день в плані сучасних вимог життя.

Метою даної статті є визначення ролі та впливу кроскультурних комунікацій на професійну діяльність менеджерів міжнародного туризму. Дана стаття покликана розв'язати ряд завдань, пов'язаних із дослідженням дидактичних умов виховання професійних якостей менеджера міжнародного туризму, одним із напрямів якого є кроскультурні комунікації.

Поштовхом для вивчення курсу кроскультурних комунікацій є і наближення Євро-2012, коли наша країна відкриє кордони для гостей та учасників цієї знаменної події. Настав період для індустрії гостинності стати однією з пріоритетних в Україні. Саме тому Постанова Кабінету Міністрів України *«Про внесення змін до Переліку спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за освітньо-кваліфікаційним рівнем молодшого спеціаліста і Переліку напрямів, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра»*, прийнята в серпні 2009 року, націлює на виокремлення туризму в окрему галузь знань, що відповідатиме частині першій статті 6 Закону України «Про туризм», якою туризм проголошено одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки України. Це дозволить систематизувати підготовку фахівців освітньо-кваліфікаційних рівнів молодший спеціаліст та бакалавр за спеціальностями «Організація туристичного обслуговування» й «Організація готельного обслуговування». А розмежування підготовки фахівців готельного та ресторанного обслуговування забезпечить приведення підготовки туристичних кадрів у відповідність з потребами галузі сьогодення.

Впровадження норм, передбачених даною постановою Уряду, дозволить забезпечити високий рівень підготовки фахівців для туристичної галузі, що сприятиме підвищенню якості вітчизняного туристичного продукту, а також забезпечить галузь висококваліфікованими кадрами до проведення фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу в Україні.

Враховуючи приїзд до України людей різних національностей та культур, наукові знання та практичні навички кроскультурних комунікацій в сфері встановлення діалогу між різними діловими культурами стануть невід'ємною складовою професійної культури менеджера міжнародного туризму.

Тестування, проведене серед 100 студентів, які навчаються у вищих навчальних закладах м. Суми, показало, що лише 35 % з них чули про поняття «кроскультурні комунікації», однак розкрити сутність цього поняття спробували 17 чоловік. 32 % студентів не вбачають жодної різниці між поняттями «міжкультурне спілкування» (МКС) та «кроскультурні комунікації» (ККК), вважаючи перше дослівним перекладом з англійської мови. 19 % студентів спробували навести приклади відмінностей між певними поняттями та звичками у культурному житті України та деяких зарубіжних країн. Аналіз тестування показаний у зведеній таблиці 1.

Таблиця 1

	«Так»	«Ні»	«Чую вперше»
Я часто стикаюся з поняттям «ККК»	8 %	27 %	65 %
Я можу пояснити сутність поняття «ККК»	17 %	18 %	65 %
Я вважаю поняття «МКС» та «ККК» аналогічними	32 %	8 %	60 %
У моєму житті траплялися випадки непорозуміння, пов'язані з відмінностями «ККК»	19 %	16 %	65 %

Скориговані навчальні плани та програми допоможуть посиленню професійної компетенції й мотивації діяльності майбутнього менеджера сфери туризму. Розмаїття змісту та форм міжкультурної взаємодії вже не викликатиме у студентів страху та невпевненості в собі, а навпаки, сприятиме росту бажання пізнати інших людей, розкрити самих себе в ситуації міжнародного співробітництва та комунікацій. Знання та увага до культурних коренів та національних особливостей інших народів, як у суспільстві, так і в бізнесі, дозволить передбачити реакцію співрозмовника на нову ділову пропозицію, не

допустити можливих помилок, а використати культурні відмінності на благо обох сторін та спільної справи.

Обов'язковими складовими навчальної дисципліни повинні стати: правила ефективного спілкування, правила комунікативного етикету, проблема іміджу, тактика спілкування, і т.п. Причому на кожну тему бажано виділити достатню кількість навчальних годин та пройти апробування в обстановці практичного застосування отриманих знань (готелі міжнародного статусу, туристичні агенції, факультети по роботі з іноземними громадянами і т.ін.).

Під час навчання студентам слід обов'язково зробити наголос на відмінності поняття «*кроскультурні комунікації*» від «*міжкультурне спілкування*».

Міжкультурне спілкування – це наука, яка визначає лише процеси взаємодії різних культур, а питаннями їх взаємопроникнення та взаємовпливу в ситуації ділового та неділового спілкування (знання, діалог, переговори, інтерактивна взаємодія) займається саме *кроскультурність*.

З метою більшої ефективності отриманого результату пропонуються такі заходи при вивченні курсу «Кроскультурні комунікації»:

1. Навчання проводити **в партнерстві з представниками інших культур**, що допоможе сформувати та розвинути такі професійні якості, як гнучкість, толерантність, чутливість до перемін та готовність йти на ризик, мобільність та сприйняття – якості справжнього сучасного менеджера.

2. До навчання рекомендується залучати фахівців із знанням іноземної мови для більш тонкого сприйняття мовних нюансів.

3. Протягом всього періоду підготовки фахівців для сфери туризму слід організовувати щорічні виробничі практики студентів за кордоном з метою «занурення» майбутніх фахівців сфери туризму у атмосферу реальності.

4. Проведення тренінгів з проблем багатомовності, багатозначимості слів та словосполучень, *міжкультурної комунікації*.

До числа найефективніших **принципів** кроскультурної взаємодії відносимо: інформованість про культуру ділового партнера, готовність вступити в діалог,

встановлення відносин довіри та взаємоповаги, навички розуміння та інтерпретації інших культур. Проте майбутній менеджер сфери туризму повинен знати, що спілкування з зарубіжними партнерами – це в будь-якому випадку зіткнення різних національних культур. Саме тому слід бути максимально уважним при спілкуванні з представниками з-за кордону, щоб запобігти непорозумінню та конфліктів, адже відсутність або зневажання одного із принципів може привести до *кроскультурного конфлікту*, що означає відмову від компромісу, перехід на упереджену позицію в ім'я очевидної переваги, протиставлення однієї культури іншій.

І хоча відомі способи, завдяки яким можна запобігти непорозумінню, а саме:

- 1) запобігати вживання сленгів та ідіом, вибирати слова, які мають найспецифічніше значення;
 - 2) уважно слухати співрозмовника і не боятися уточнити розуміння тієї чи іншої фрази чи слова;
 - 3) поважати формальності та стилі місцевого спілкування;
 - 4) заздалегідь ознайомитися з особливостями культури даної країни чи регіону, що дозволить підготуватися до багатьох несподіваних ситуацій та уникнути кроскультурних конфліктів,
- майбутнім фахівцям сфери індустрії гостинності слід знати і те, що результатом поганого орієнтування у питанні кроскультурних комунікацій може стати *кроскультурний шок*, тобто стан розгубленості та безпорадності, викликаний втратою звичайних ціннісних орієнтирів та неспроможністю дати відповідь на питання: де, коли і як поводитися правильно?

У міжнародному спілкуванні варто дотримуватися простого правила: *не потрібно намагатися бути завжди першим*, оскільки в кроскультурному середовищі першим бути небезпечно, адже не завжди вірно можна розібратися в ситуації чи прийняти якесь рішення, від якого залежатиме імідж та подальша професійна діяльність фахівця.

Саме тому, потрібно бути гранично уважним, спостережливим, пам'ятати про те, що іноземні громадяни можуть, та й сприймають світ не так, як ми, вміти

дати можливість партнеру чи співрозмовнику висловитися першим, щоб в результаті домогтися бажаної ефективності від спілкування.

Та одночасно ні при яких умовах не слід намагатися повністю пристосуватися до культурного оточення приймаючої сторони. Автор книги “International Dimensions of Organizational Behaviour” Н. Адлер радить в будь-якій ситуації «поводити себе як ефективно діючий іноземець».

В жодному випадку у своїй професійній діяльності менеджер туристичної сфери не має права на *стереотип*. Сам факт приналежності до якоїсь певної соціальної та культурної групи не означає масове володіння тими чи іншими якостями.

Випускникам вищих навчальних закладів, які готують фахівців в галузі туристичної діяльності повинна бути притаманна комунікативна компетентність. Адже без уміння та навичок мовної поведінки, які необхідні для вступу в контакт, уміння висловити свої власні почуття та донести потрібну інформація до співрозмовника, вміння вести себе ефективно у кризовій ситуації сучасний менеджер не зможе бути конкурентоспроможним на ринку туристичних послуг та сподіватися на кар’єрний ріст.

Фактом є те, що в час глобалізації економіки міжкультурні комунікації є «обов’язковими». Успіх бізнесу, а особливо туристичного напрямку, все більше полягає в *креативності мислення* та встановленні міцних взаємовідносин з міжнародними та «багатокультурними» колегами, споживачами та постійними клієнтами.

Оскільки туристична сфера належить до сфери міжнародного бізнесу, то підходи до підготовки фахівців нового рівня слід наблизити до якісних та кількісних потреб економіки, методично забезпечити вивчення таких предметів, як, наприклад, **кроскультурне ділове спілкування в туристичному бізнесі, кроскультурний менеджмент для туристичної сфери**, тобто, тих дисциплін, які вимагають від фахівців цієї галузі високої комунікабельності, гнучкості, креативного мислення, практичного знання реальних потреб ринку та вміння безпомилково орієнтуватися у динамічному діловому середовищі.

Управління відносинами, які виникають завдяки міжнаціональному спілкуванню, вивчення причин міжкультурних конфліктів та їх усунення, використання в управлінні тих правил поведінки, які притаманні національній діловій культурі, складають сутність предмета кроскультурного менеджменту, який є важливою складовою управління будь-якої організації, що регулярно стикається з представниками інших країн.

Досить часто при прийнятті важливих рішень сьогодення, які стосуються сфер бізнесу, політики, освіти, культури та здоров'я, торкаються громадян не лише однієї нації, постає питання – чи буде сприйняття цих рішень та порозуміння між націями взаємним?

Саме тому менеджери туристичного бізнесу повинні постійно вдосконалювати свої професійні якості через вдосконалення своїх комунікативних навичок. А це можливо завдяки різноманітним ресурсам: ведучі науковці пишуть підручники та наукові роботи з цього питання (навчальні посібники під редакцією Мясоєдова 2003; Самохіна 2005; Тхорик, Фанян 2005 та ін.); у сфері бізнесу організовують семінари та консультації з метою вдосконалення професійних якостей фахівців керівного рівня; дослідники заснували міжнародний академічний науковий журнал, в якому висвітлюються проблеми міжкультурного спілкування та кроскультурних комунікацій ("Intercultural Communication Studies", видавництво Міжнародної Асоціації Вивчення Міжкультурних Комунікацій - International Association for Intercultural Communication Studies (IAICS)). Дана Асоціація об'єднує викладачів та науковців різних країн з метою обміну досвідом роботи з проблеми міжкультурного спілкування та кроскультурних комунікацій.

Таким чином, підсумовуючи вищевикладене, приходимо до **висновків**:

- незнання курсу кроскультурних комунікацій та особливостей різних культур у спілкуванні фахівців на міжнародному рівні може призвести до непорозуміння та виникнення конфліктної ситуації;
- науковці та дослідники кроскультурних комунікацій досягли відчутного успіху в своїх наукових розробках, проте потрібні подальші дослідження, які

включали би поведінку, емоції та застосування професійних здібностей фахівців, задіяних в сфері міжнародних відносин, у фактичні ситуації кроскультурних комунікацій у реальному часі, оскільки багато досліджень ґрунтуються на анкетних даних, де в якості прикладу подаються події, що відбувалися в минулому і не завжди відповідають сьогоденню;

- у навчальні плани вищих навчальних закладів туристичного профілю, або тих, які займаються підготовкою фахівців для сфери туризму, слід включити навчальні дисципліни «Кроскультурні комунікації» та «Кроскультурний менеджмент для туристичної сфери»;

- студенти, які проходять навчання за напрямом *менеджер міжнародного туризму*, повинні в обов'язковому порядку проходити виробничу практику за кордоном з метою застосування та апробації своїх знань в умовах реального життя;

- основне навантаження при підготовці майбутніх менеджерів міжнародного туризму лягає на педагогів, оскільки саме від їх зусиль багато в чому залежить успішний вихід молодого фахівця у велике самостійне життя.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України "Про освіту" // Освіта. - 1996. - 25 квітня.
2. Закон України «Про туризм» // Відомості Верховної Ради України. – 1995. - №31, ст. 241; 2001. - N 32, ст. 172)
3. Левин К. Разрешение социальных конфликтов: Пер. с англ. - СПб. - 2000.
4. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. – М.: Дело, 1999.
5. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур: Учеб.пособие. – М.: Дело, 2003.
6. Самохина Т.С. Деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств. – М.: Р. Валент, 2005. – 216 с.

7. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация.— М.: МГУ, 2005.
— 264 с.
8. Черняк В.Д. Зоны выбора и зоны риска в лексиконе современной языковой личности / Аспекты речевой конфликтологии // СПб., 1996. - С. 45-54.
9. Guirdham M. Communicating across cultures. – West Lafayette: Bloomsbury, 1999.
- 383 p.
10. Hall E. T., Hall E. How cultures collide // Weaver G. R. (ed.) Culture, communication, and conflict: readings in intercultural relations. — Needham Heights, MA: Simon and Schuster Publishing, 1998. - P. 9-16.
11. Hammer M. R. Intercultural communication competence // Asante M. K., Gudykunst W. B. (eds.). Handbook of international and intercultural communication. — London: Sage Publications, 1989. — P. 247-260.